

あなたは大丈夫？

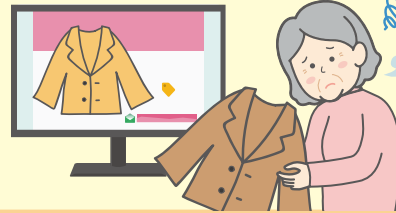


消費者トラブル に気をつけて！

やってみよう！消費者カクイズ

問1

テレビショッピングや通信販売で買った服がイメージと違っていた。クーリング・オフできる？



○ ×

答えと解説は次のページに

問2

突然来訪した業者に屋根の無料点検をしてもらった。すぐに修理が必要と言われ契約した。クーリング・オフできる？



○ ×

答えと解説は次のページに

問3

キャッシュカードの暗証番号を忘れて困る。カードの裏面に書いても良い？



○ ×

答えと解説は次のページに

困ったときはまず相談！



消費者ホットライン188
イメージキャラクターイヤヤン

消費者トラブル

- 市町の相談窓口
- 消費者ホットライン **188** お住いの郵便番号 市町の消費生活相談窓口 につながります
- 石川県消費生活支援センター **(076)255-2120**

特殊詐欺等

- 警察相談専用窓口 **#9110**
- 石川県警察本部 **(076)225-0110**

広告や契約等でトラブルにあいそう、またはあってしまったら情報提供をお願いします

- 適格消費者団体 認定NPO法人 **消費者支援ネットワークいしかわ**
info@csnet-ishikawa.com (076)254-6733

前ページのクイズの答えと解説

答1



通信販売はテレビや雑誌の広告やチラシなどを見て自分から注文するため、クーリング・オフはできません。

※ただし、注文時に別の商品等を紹介され、契約してしまった場合はその商品等についてはクーリング・オフの対象となります。



クーリング・オフはできませんが、返品については記載されている返品ルールに従います。記載がなければ、商品が届いてから8日以内は送料負担で返品できます。

答2



不意の電話や訪問による強引な勧誘で契約した場合、一定期間であれば契約を解除(クーリング・オフ)できます。



地域の事業者数社から見積もりを取るなどして、工事の必要性や相場価格を確認し、その場で契約しないようにしましょう。

答3



万が一紛失した時に悪用される恐れがあるので、暗証番号をメモする際は、キャッシュカードとは別に保管しましょう。



一つの暗証番号を使い回しせず、誕生日や電話番号など見破られやすい数字は使わないようにしましょう。

クーリング・オフ制度とは

突然の電話や訪問などで、内容を理解しないまま契約した場合に一定期間内であれば契約を無条件で解除できる制度です。

※書類の不備などがあった場合は、下記の期間を経過していてもクーリング・オフの対象となります。

クーリング・オフ
できる

8日間

訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入(買い取り)
継続的なサービス提供(エステ、美容医療、学習塾など)

20日間

マルチ販売、副業のための講習料・登録料など

できない

店舗での購入、通信販売、自動車販売など

※「契約解除通知書」の書き方など詳しいことは、お近くの消費生活センターにご相談ください。

化粧品・健康商品などの

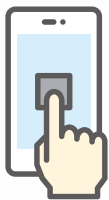
消費生活相談で多い通信販売解約トラブル

- お試し利用が、定期の利用を前提にしている場合があります。
- 利用規約、支払い総額がいくらなのか、確認しましょう。
- 最終確認画面をスクリーンショットなどで保存しておきましょう。

※1

※1 スクリーンショットとは…スマートフォンやパソコンの画面をそのまま画像にすること

お気をつけください! SNSを使った詐欺が急増しています



SNS〔X(旧Twitter)、Facebook、Instagram、LINEなど〕で興味のある広告を開いたり、知らない人からのメッセージに返信したりすると…

投資詐欺

「絶対もうかる」などと誘われ投資を重ねる。初めは利益が出ているように見せかけ、出金しようとする高額な手数料を要求されたり、連絡がつかなくなる。

ロマンス詐欺

お友達申請などでやり取りが始まり、親密さに乗じていろいろな名目でお金を振り込ませる。

闇バイト

「高額バイト」などと募集し強盗や詐欺に加担させられる。

消費者トラブルや特殊詐欺等を防ぐために

- 1 一人でいるときは留守番電話を活用しましょう
(通話録音警告機、特殊詐欺防止対策付き電話機の利用も有効です)
- 2 他の広告を見るなどして比較検討する
- 3 本当に信頼できるかな?と疑ってみる
- 4 契約やお金を振り込む前に、一人できめずに誰かに相談する



- いろいろな情報を見て、あなたの消費者力を磨きましょう!
- 支援が必要な方を、地域で見守りましょう!

あなたの買い物が「消費者市民社会」を作ります

※2



買い物でできること 例えば…

- 「てまえどり」や、少量パックなど食品ロスを減らす商品を選ぶ
- 被災地や地元で作られたものを買って「応援消費」する
- 環境・人・社会にやさしいエシカル商品を選ぶ
- 商品やサービスに不具合があったら、消費生活センターや企業のお客相談室に相談する

※2 「消費者市民社会」とは…

消費者ひとりひとりが買い物をする時に、お店のこと、商品を作った企業、生産者、自然環境、海外の人々や、将来世代のことを考えて商品やサービスを選び、持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会のことをいいます。



石川県の「消費者市民社会」シンボルマーク

※3 エシカル（倫理的な）商品とは…

エシカル商品を選ぶ際のめやすとして、エコマーク、有機JASマーク、国際フェアトレード認証、MSC（海のエコラベル）などの認証マークがあります。



被害にあわないために気をつけよう

- い** いりません！断るときははっきりと！
- し** 知らない電話番号は無視しよう！
- か** 確認しよう！契約前にしっかりと！
- わ** 渡さない！個人情報大切に！